

令和 2 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	梅林児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市田端町1番地11		
指定管理者名	社会福祉法人 和光会		
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日まで		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	16,610,851円		
施設の設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすることを目的とする。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建 ◇敷地面積:829.92㎡ ◇延床面積:514.44㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、多目的ルーム、事務室		

●利用状況

		R02下半期	R02上半期	R01下半期	R01上半期	H30下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	4,999	2,179	7,431	9,248	9,520
	移動児童館利用者数	178	11	740	442	681
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	7	1	16	※14(10)	※17(10)
	開館日数(単位:日)	150	101	126	155	151

※実施回数(施設未設置地区実施回数)

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①開館日・開館時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤仕様書、事業計画書に基づく事業の実施	① 新型コロナウイルス感染防止対策マニュアル作成の元、計画を忠実に実施した。 ② 所長(常勤)、常勤職員1人、非常勤職員6人(内休日対応大学生臨時職員1人)保有資格は、保育士は所長を含め4人である。 ③ おたより「児童メロディ」「乳幼児めろでい」を毎月発行・配布、法人のホームページに掲載、活動内容を館内に掲示。 下半期はコロナ禍での感染対策を徹底しつつ、人数制限や時間短縮等を行い、活動再開の情報を広報した。活動再開の情報や感染対策が好評を得た。 ④ 常時ご意見箱を設置するとともに、利用者アンケートを実施し、問題の解決に努めた。意見についての回答は掲示を行い、早期の解決に向けての対応をした。
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①施設設備の保守点検の実施 ②施設の衛生管理に対する配慮、快適に利用できる状態の保持 ③省エネルギー並びに環境への負荷の軽減に努めること ④施設・設備・備品等の維持管理	① 適切に実施。 ② 日常清掃、消毒を毎日遂行。玩具は使用ごとの消毒と片づけ時の破損等の点検を実施。上半期同様に新型コロナウイルス感染防止対策のため、細心の注意を払いつつ、利用者ニーズに応えられるように遂行した。定時による換気や館内一斉消毒時間を設け感染防止の徹底をした。また、利用時間制限、入館数制限、三密を避ける対策を重視も継続し、重ねて、マニュアルに沿っての遊具の貸し出しの制限、扱いへの協力をお願いした。 ③ 節電の意識を持ち、エアコンについては室温を適温にして使用し、職員による定期点検の実施、湿度、室温をチェックした。幼児や児童の工作においては、廃材の利用に取り組み、裏紙の使用を行うことで省エネルギーと管理費の縮減に努めた。 ④ 出勤職員が朝夕の施設外周の見回り点検や防犯カメラでの随時のチェックを実施。玩具については、片づけ時に職員が確認し破損が発見された場合は職員が修理または法人の総務課へ修繕依頼したり、おもちゃ病院に修理を依頼したりし解決している。施設警備はセコム株式会社が行っている。

施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速・適切な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①点検業務により発見した箇所は速やかに職員が修繕を実施。 ②簡易な修繕については、児童館職員で行う。または法人本部に修繕依頼及び岐阜市子ども支援課へ要望を提出。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①～③すべてにおいて、マニュアルに沿って実施。接遇や事故対応等の研修に参加し、職員会等での報告会で伝達講習を行うほか、ヒアリングの記入を強化し、周知することで事前の事故・苦情等の防止に努めている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>【保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート】 令和2年12月10日～令和3年2月13日 保護者(一般来館・クラブ参加)にアンケート(無記名)を実施。 回答者数50人</p> <p>【小・中・高校生用アンケート】 令和2年12月13日～令和3年2月21日 来館した児童・生徒にアンケート(無記名)を実施。 回答者数50人(小学:1年9人、2年9人、3年1人、4年19人、5年1人、6年7人、 中学:1年0人、2年0人、3年4人、高校:1年0人、2年0人、3年0人)</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>〈保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート〉</p> <p>【校区】長森西(10人) 白山(7人) 華陽(5人) 梅林(4人) 徹明(3人) 厚見(3人) 長森東(3人) 加納西(3人) その他市内(11人) その他市外(1人)</p> <p>【年齢】10代(0%) 20代(8%) 30代(74%) 40代(18%) 50代以上(0%)</p> <p>【利用頻度】初めて(2%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(8%) 週1回(34%) 2週間に1回(42%) 月1回(10%) その他(4%)</p> <p>【来館相手】子(100%) 孫(0%) 友人(0%) その他(0%)</p> <p>【子・孫の年齢】0才(27%) 1才(43%) 2才(22%) 3才以上(8%)</p> <p>【来館方法】徒歩(24%) 自転車(6%) 自家用車(68%) 公共交通機関(2%) その他(0%)</p> <p>【何で知った】ホームページ(43%) 広報紙・チラシ(6%) 学校(6%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(37%) ぎふし子育て応援アプリ(0%) ソーシャルメディア(0%) その他(8%)</p> <p>【評価】 (あいさつ)……満足(98%)、ほぼ満足(2%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(98%)、ほぼ満足(2%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(98%)、ほぼ満足(2%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(78%)、ほぼ満足(18%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(96%)、ほぼ満足(4%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(90%)、ほぼ満足(10%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(94%)、ほぼ満足(6%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>〈小・中・高校生用アンケート〉</p> <p>【学校名】梅林小(42人) 梅林中(4人) 長森西小(2人) 白山小(1人) 大垣市立南小(1人)</p> <p>【学年】小学:1年(18%)、2年(18%)、3年(2%)、4年(38%)、5年(2%)、6年(14%)、 中学:1年(0%)、2年(0%)、3年(8%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) その他(0%)</p> <p>【利用頻度】初めて(8%)、毎日(2%)、週4・5回(2%)、週2・3回(10%)、週1回(26%)、 その他(52%)</p> <p>【来館相手】ひとり(24%)、友人(64%)、兄弟姉妹(2%)、父母(8%)、祖父母(2%)、 親戚(0%)、無回答(0%)</p> <p>【来館方法】徒歩(34%)、自転車(46%)、自家用車(12%)、バス・電車(2%)、その他(6%)</p> <p>【好きな遊び】ドッジボール(30%)、卓球(13%)、けん玉(3%)、カードゲーム(6%)、 ボードゲーム(6%)、カロム(5%)、その他(37%)</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>要望⇒回答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・楽しく利用させていただいています。幼児クラブも楽しいです ⇒こちらこそ感謝しています。いつもご利用いただきありがとうございます。職員一同で入りやすい雰囲気づくりや楽しい空間作りをめざして頑張っています。一緒にお子さんの成長を見守ります。これからも皆様のご来館をお待ちしています。 ・私の息抜きにもなっており、今後も利用させていただきたいと思っておりますのでよろしくおねがいします。 ⇒コロナ禍での安心安全の場となるよう開館しています。消毒時間等、もうしばらくご協力をお願いします。致します。コロナ禍での育児にストレスもあると思います。お気軽に相談してください。一緒にがんばりましょう! ・駐車場がもう少し広げればと思いますが、他にもっとせまい児童館もありますもんね。 ⇒駐車場について台数に限りがあり申し訳ありません。岐阜市へ要望を出します。 ・おしゃべりに集中して子供をみていないママに声をかけた方がいいな。と思うこともあります。 ⇒保護者の交流の場でもあります。職員も室内状況を見守っていますが配慮不足で申し訳ありませんでした。気になることがありましたら職員へ声を掛けてください。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価			
				指定管理者	所管課	評価委員会	
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	①平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者アンケートの実施 ・運営委員会の開催	S	A	A	
		②情報公開、広報の方策	・利用者アンケート結果の公表(館内掲示など) ・広範で適切な情報提供・広報活動の実施	A	A	A	
		区分評価			A		
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	③既存業務の改善、工夫又は新規事業等の実施	・業務改善や工夫又は新規事業(行事)等の実施	S	S	S	
		④利用者ニーズ、苦情などの把握方法、対応方策及びサービスの質を確保するための体制	・利用者アンケートの実施 ・利用者ニーズ・苦情・クレームへの着実な対応・運営への反映	S	S	S	
		⑤利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	・利用者へのサービス向上に繋がる方策の実施	A	A	A	
		⑥利用促進、利用者増の方策	・利用促進や利用者増に繋がる方策の実施	S	S	S	
		⑦施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	・児童厚生員を2人以上、その他の職員(施設が児童センターの場合は体育指導員)を1人以上配置(このうち最低1人は常勤職員とすること)	S	S	S	
		区分評価			S		
		効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	⑧指定管理経費の妥当性	・収支計画の妥当性及び適正な予算執行	A	A
⑨管理経費縮減の具体的方策	・管理経費縮減に繋がる方策の実施(リサイクルやリユース、節水・節電など)			A	A	A	
区分評価				A			
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	⑩組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・児童厚生員を2人以上、その他の職員(施設が児童センターの場合は体育指導員)を1人以上配置(このうち最低1人は常勤職員とすること)	S	S	S	
		⑪スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	・事務分掌等に基づく管理・監督体制並びに事務分担の実施	B	A	A	
		⑫スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・職員の資質向上を図る研修の実施又は研修会への参加	S	S	S	
		⑬リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	・危機管理(リスク)や非常時対応のマニュアルの整備 ・リスク防止策の実践	A	A	A	
		区分評価			S		
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	⑭地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)、地元住民の活用(雇用又はボランティア等)	・地元の諸団体との連携、交流 ・地元の法人その他団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	S	S	S	
		⑮地元での社会活動等への参加	・地元の振興、活性化などに貢献できる社会活動等への参加(地元行事への参加)又は地元の団体・住民との協働事業等の実施	B	A	A	
		区分評価			A		

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>○全体 ・上半期利用者数から下半期は倍以上の来館者となった。年明けの緊急事態宣言中は減少した。(通常の半分以下ではある。) 上半期2,179人 → 下半期4,999人 ・新型コロナウイルス感染防止対策としては、今期も上半期に引き続き、来館時の健康チェックを重視するため、必ず職員が対応し、手指消毒・検温後の入館とした。岐阜市子ども支援課や法人の指導を受け、マニュアルに沿った開館とした。毎月のお便りにもコロナ対策へのご協力をお願いを掲載し、ホームページへも活動の更新とともに掲載をした。安心安全の取組みを徹底した。 ・環境の整備・保全などは職員間での話し合いにより、消毒の仕方、時間等の決めたルールに沿って進めた。また、遊びに興味を示し、居心地の良い場になるよう遊具の配置や新規の玩具の購入もコロナ対策と並行して実施した。玩具の数や種類を増やしたことで来館者から遊ばせやすいとの評価をいただいた。 ・三蜜防止と消毒を徹底するために各室内の人数設定およびソーシャルディスタンスの強化に取り組み、タイルカーペットを使い、遊びスペースの距離が保てるようにした。落ち着くとの評価をいただいた。 ・上半期に来館スタンプカード作成を行い、スタンプ10個でプレゼントを差し上げたことが高評価を得て、継続中である。下半期は児童行事参加や幼児クラブ参加もスタンプ押すことをプラスにした。来館増となっていると感じている。現在、職員手作りのおもちゃやフェルト指人形、プラ板キーホルダー、缶バッジなどをプレゼントしている。喜んで頂けているので職員も楽しく手作りしている。</p> <p>○子育て支援事業 ・下半期は児童行事、幼児クラブを再開の要望をいただき、人数制限・時間短縮をなどの設定をし、短い期間の中でも楽しい親子の触れ合いができることをねらいとして工夫した再開に取り組んだ。以前は年齢ごと20組、60分であったが今期より年齢ごと8組、30分、申し込み制とした。組数が少ないことで安心して参加できるとの声をいただき、落ち着いた雰囲気場の場となり、アンケートでも評価がよかった。</p> <p>○地域組織活動事業 ・移動児童館は各小学校・子育てサークルからの依頼があり、7件出向いた。 依頼があったが緊急事態宣言やコロナ禍での自粛による中止7件あった。</p> <p>○民間児童館活動事業 ・育児相談件数が増えた。コロナ禍で、初めての育児に奮闘している保護者(母親)が特に多くみられる。コロナ禍で孤立した育児が続いていると感じ、子育て支援の重要性を感じた。ホームページやおたよりにも育児相談を受けていることを掲載、また来館時に様子を見ながら声掛けを行い、些細なことでも話そうとできるように信頼関係作りを心掛けた。 相談件数 上半期・・・43件 下半期98件(10月～3月平均約17件)</p> <p>○その他 要支援児童の対応については、以前と変わらず利用頻度も多かったが学校(校長・担任)と連絡を取り合い、民生主任児童委員や地域の方の協力得て指導をした。その中で職員間での指導を共有していた中学生らが今春、公立高校へと進学が決まった。合格した当日に報告を受け、一緒に喜んだ。感慨深いものがあった。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>○前回の意見は苦情は無く、コロナ対策についての安心安全の運営の高評価を多くいただいていた。第3波の緊急事態宣言や自粛が続き、滞在時間制限や遊具の貸し出し制やまた貸し等の緩和がしにくい状況にいたるため、以前より、さらに玩具の数・種類を増やす対応をとった。消毒による玩具の劣化も考慮した。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○全体 新型コロナウイルス感染防止対策の継続。マニュアルを重視する。</p> <p>○子育て支援事業 乳幼児クラブは、要望をいただいているので下半期より2組増やし、各年齢10組、活動時間30～40分程度予定。自由参加クラブ(ママハンドクラブ、講師を招いての講座)は状況を見て再開する予定である。 幼児クラブの活動内容は年齢合わせた遊び指導を計画したり親子での交流の場にしたりの子育て支援を継続していく。</p> <p>○健全育成事業 新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに沿った行事の計画やまた来館した時にいつでもできる遊びを週間、月間での計画を整え、様々な経験の機会を作って参加しやすいものにしていく。また、利用の継続となるように次回の活動の要望や意見などを聞き取り、早めに計画し伝えていく。</p> <p>○地域組織活動支援事業 コロナ禍での地域(公民館・小学校等)で開催される事業の状況を踏まえ、児童館としてこれまで同様、協力して体制を取っていく。移動児童館の依頼があれば、地域の子育て支援の拠点としての役割を果たしていく。</p> <p>○民間児童館活動事業 子育て中の育児を応援できるよう育児相談を行っていく。またボランティア育成活動を児童に理解し参加してもらえるよう内容の充実に取り組んでいく。</p>

●所管課の意見

<p>○新型コロナウイルス感染症対策を策定したマニュアルにそって適正に消毒・換気等を行っており、適切な新型コロナウイルス感染症対策を実施していると考える。 ○地元の運営協議会や各種会議等に参加し、児童館の周知を行ったり、小中学校との情報共有、地域各種団体役員とのつながりを深めている。 ○児童館での児童の行動等を学校や民生主任児童委員に情報共有し、今後の指導の連携を図っている。 ○ホームページに施設の活動紹介を毎月掲載し、新規の利用者の拡大を図っている。 ○コロナ禍で育児に苦悩している保護者への対面での相談だけでなく、電話でも悩み相談へ対応するなど、育児相談に積極的に取り組んでいる。 ○前期に引き続き、来館スタンプカードをはじめ、10回来館で職員手作りのキーホルダー等を配布するなど工夫し、来館者が増加している。 ○オンライン等を活用しながら、法人内の研修を複数回実施し、職員の資質向上に努めている。 ○事故等の発生も無く、安全安心な施設運営に努めたことは評価したい。 ○職員体制や運営状況については問題なく行われている。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

電話での相談を対面での相談につなげるような工夫を求めたい。
一人一人丁寧な関わりをしていることを評価する。今後もお願いしたい。
新型コロナ対策をしっかりした上で、利用者の向上と職員の健康について配慮いただきたい。
管理運営については適切に運営されている。